



Ministerio de Economía
Argentina



Consultas huérfanas. Buscando sus paraderos en el Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía

Lic. Viviana Appella
Bibliotecaria

Diplomada Superior y Programa de Actualización en Docencia Universitaria
Centro de Documentación e Información (CDI)
Ministerio de Economía – Argentina
CE mappel@mecon.gov.ar

Resumen

Todos los servicios son importantes en una biblioteca especializada, pero el de referencia virtual pasa a constituir un componente esencial en una época atravesada por la pandemia de la COVID 19. A partir de un muestra de consultas con características particulares llegadas al CDI por correo electrónico durante 2020-2021 se han detectado las denominada “consultas huérfanas” definiéndolas y clasificándolas con el objeto de estudiarlas y plantear diversos interrogantes sobre las mismas, detallando el accionar social y resiliente del CDI en búsqueda de la colaboración con la ciudadanía durante una época de profunda crisis.

Palabras claves:

Bibliotecas gubernamentales – Servicio de referencia virtual – Consultas huérfanas – Bibliotecología Social – Argentina

1. Introducción: Pandemia y Bibliotecas

A partir de la pandemia por el COVID 19 y el Decreto Nacional 297/2020 que establece y decreta en su art. 1 *“A fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional, se establece para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” en los términos indicados en el presente decreto”*, todos los ámbitos cambiaron y las bibliotecas como institucionales sociales y resilientes fueron una más que debieron mutar en la medida de sus posibilidades para seguir ofreciendo sus servicios a pesar de las dificultades, *“aunque la bibliografía sobre esta temática [Bibliotecas y Pandemia] ya es abundante e incontrolable...”* (Parada, 2021: 5) cada unidad de información ha contado con características especiales en relación a sus consultas y en sus diferentes procedimientos para enfrentar tal situación...ésta es una de ellas.

Con el cierre de las bibliotecas en forma física por la pandemia el sector bibliotecario se encontró ante el desafío de continuar gestionando su actividad cotidiana a través de sus servicios, con eficacia pero desde un espacio remoto, a lo cual tuvo que planificar las acciones a tomar, reestructurar los mismos teniendo en cuenta la incertidumbre respecto a la duración de las restricciones impuestas por la pandemia entre otras variables, ocasionando un impacto negativo en muchos sectores sociales.

2. Centro de Documentación e Información (CDI) y Centro de Atención al Usuario (CAU)

La historia de la Biblioteca del Ministerio de Economía se remota a 1893 cuando el entonces Dr. José A. Terry que ocupó la cartera del Ministerio de Hacienda observó la necesidad de crear una biblioteca con el objetivo de suministrar información bibliográfica especializada requerida por el organismo destinado a *“asesores, estudiantes de nivel superior, becarios e investigadores y público en general”* (Ministerio, 1993)

reivindicando así el espacio de biblioteca especializada y pública de acceso general desde su fundación.



Fig. 1. (Bagé, Brasil, 31 de octubre de 1846 - Buenos Aires, 8 de diciembre de 1910), abogado, periodista, financista y político, nacionalizado argentino. Ejerció como ministro de Hacienda de los presidentes Luis Sáenz Peña, Julio Argentino Roca y Manuel Quintana.

El CDI fue creado por Resolución conjunta entre el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos (MEyOSP N° 1747) y SFP N° 112 el 28 de diciembre de 1993, ratificada por el Decreto N° 889/94 y en el Decreto N° 1585/2015 en dónde ya se establece tres responsabilidades primarias: facilitar el acceso al insumo de información en lo que respecta a los temas de su competencia, definir y establecer políticas de gestión y acceso a la información y promover el desarrollo de productos y servicios que posibiliten la atención de las demandas y las acciones.

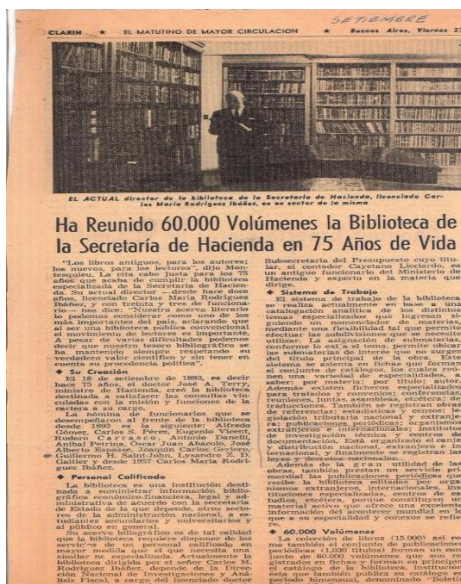


Fig. 2. Noticia publicada en Diario Clarín cuando la biblioteca cumplió 75 años. 29/sep/1969

Posee una colección especializada en Administración de Empresas, Administración Pública, Comercio Internacional, Derecho, Desarrollo Económico, Economía, Economía de la Educación, Economía de la Salud, Economía de la Sectorial y Regional, Energía, Evaluación de Proyectos, Finanzas Públicas, Mercosur, Obras Públicas, Planes Económicos Nacionales, Política Económica, Políticas Sociales, Recursos Hídricos, Trabajo y Transporte; y a partir de 2018 cuenta con una biblioteca infantil y una colección especializada en el tema de/sobre Género. Entre sus servicios figuran: préstamo de libros en sala de lectura, préstamo de libros a domicilio para los agentes del Ministerio, préstamo de libros con otras bibliotecas locales, nacionales e internacionales, servicio de Referencia (investigaciones y búsqueda de bibliografía, presencial y virtual), transferencia de información bibliográfica, acceso a Bases de Datos, digitalización de textos antiguos libres de derecho de autor, consulta de recursos electrónicos, reserva de sala de reuniones, préstamos de equipos multimedia (estos dos últimos servicios para agentes del Ministerio), asistencia técnica y charlas formativas. El sistema de préstamo de material es para usuarios internos como externos del Ministerio de Economía, pudiendo ser estos últimos: agentes de organismos públicos que no tengan biblioteca propia (con credencial de la institución actualizada), profesionales, investigadores, empresarios, docentes y estudiantes de organismos oficiales, instituciones públicas, privadas y público en general.

En el Centro de Atención al Usuario (en adelante, CAU) incluye el servicio de consultas con referencia y constituye el principal sector responsable del acceso a la información de quien la necesite, en el momento y en la forma precisa a través de la presencialidad o la virtualidad a través del correo electrónico o formularios predefinido (Fig.3). Orientar, atender y satisfacer las necesidades de información de todos los usuarios antes detallados constituye la principal función del sector que ha tenido que incrementar a partir de la pandemia, nuevas formas de organizar, almacenar, recuperar, transmitir, preservar y adquirir información, logrando de esta manera y de forma resiliente, poder continuar brindando los servicios en el nuevo entorno de emergencia.

Fig. 3. Formulario predefinido para las búsquedas en funcionamiento a partir del 2020

La situación actual de pandemia no solo ha cambiado el concepto de servicio, sino también ha profundizado el concepto/concepción del referencista para mantener el buen proceso comunicacional entre el/los usuario/s y la/el profesional de biblioteca con el objeto de hacerle llegar la información de mayor calidad, precisa, pertinente en el menor tiempo posible a partir de los recursos existentes y de esta manera lograr la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad a partir del rol social del CDI. Mutaron los servicios, se profundizó el concepto de la referencia pero también se modificaron los tipos de consultas como se verán a continuación.

3. Consultas huérfanas

La RAE establece cuatro acepciones para el término **“huérfano, na.”** 1. *adj. Dicho de una persona de menor edad: A quien se le han muerto el padre y la madre o uno de los dos, especialmente el padre. U. t. c. s.,* 2. *adj. poét. Dicho de una persona: A quien se le han muerto los hijos. 3. adj. Falto de algo, y especialmente de amparo. En aquella ocasión quedó huérfana la ciudad.* 4. *adj. ant. expósito. U. en Bolivia, Chile y*

Perú. Para el abordaje de esta ponencia se usará la 3ª acepción en su calidad de adjetivo *“Falto de algo, y especialmente de amparo”*.

Se puede definir las consultas huérfanas como aquellas que llegan a la biblioteca (por diferentes medios: correo electrónico, redes sociales, presencialidad, etc.) con una determinada premura o urgencia en la repuesta y que no suelen ser competencia de la biblioteca responder las mismas pues hay otros sectores responsables de canalizarlas con la información más clara y precisa. La falta de una respuesta a los emisores de las consultas (por diferentes realidades, como los atravesado por una pandemia que los servicios colapsan) hacen que su solicitud sea canalizada a la biblioteca en forma reiterativa y de diferentes maneras. La situación sanitaria por COVID 19 aceleró este tipo de consultas, siendo que el CDI no está tan familiarizadas con este tipo de pedidos pues apunta a consultas más concretas (consultas tácitas); pero como lo establece Calange (1996) *“...para estudiar los servicios de una biblioteca hay que ponerse del lado del público”* (p. 14), el cuál dicho autor define el término ‘servicio de biblioteca’ como *“...una prestación, una organización funcional o una herramienta concebida específicamente con el objetivo final de satisfacer las necesidades de información de un público previamente definido, y utilizadas directamente por ese público”* (p. 334). Satisfacer esas necesidades, es la clave.

A partir de aquí se abordó el tema de la pregunta tal como lo señala Freire (2013: 74) *“vivir la pregunta, vivir la indagación”* en términos de pregunta-acción o pregunta-respuesta-acción, no en una relación directa, pero sí entendiendo que *“lo importante es que esta pregunta sobre la pregunta o estas preguntas sobre las preguntas y las respuestas, en última instancia, estén ampliamente vinculada con la realidad”* y esas realidades involucra el contexto social en que se encuentra la comunidad, siendo que a partir de los agentes del CDI como *“intelectuales transformativos”* (Giroux, 1990: 175) ayudan a buscar las respuestas más correctas y pertinentes con el objeto de colaborar con la comunidad a través de la función social y resiliente de la institución.

4. Relevamiento

La técnica de relevamiento de la información, a modo de ejemplo para abordar estos casos, contó con el abordaje de correos enviados al CDI a través del formulario de búsqueda por parte de los usuarios (Tabla 1) entre mayo-junio 2021 y llegada a los agentes a través del sistema por correos electrónicos. Solo se analizaron aquellos que respondían como “consultas huérfanas” y no como consultas tácitas. Una vez analizados los mismos fueron categorizados en cuatro ejes: social, salud, económica y otros.

Tipología consultas	Ejemplos
Salud	Llamados a vacunación Turnos de vacunación Resultados de hisopados
Social	Ayudas sociales (Paicor, Tarjeta alimentar)
Tecnológicas	Problemas con las cuentas Accesos
Confusas	De difícil sentido. Difíciles de interpretar

Tabla 1. Tipología de consultas huérfanas y características (Elaboración propia)

La mayor franja horaria emitidas las consultas fueron de 14 a 15 hs y de 21 a 22 hs. Las profesiones/actividades de los consultores han sido variadas: empleados públicos, enfermeros, amas de casa, empleada doméstica, Doctor en letras, abogados, cocinera. También se han recibido consulta de otras provincias como por ejemplo, Córdoba.

Ejemplos de consultas huérfanas
<i>“Quiero recuperar mi cuenta de codo, se encuentra bloqueada”</i>
<i>“Cambie mi mail. Tengo temor que me llamen a vacunar y no me entere”</i>
<i>“Como puedo anotar a mis hijas en paicor para que reciban la caja!????”</i>
<i>“Resultados de isopado”</i>
<i>“Olvidé contraseña de Cdi”</i>
<i>“Fecha de mi vacunación”</i>

“Buenas Tardes! Mi consulta es acerca de que estÃ©nis datos para la segunda dosis de vacunaci3n covit. Porque hace unos dÃ­as tuve que cambiar la clave de CDI, y obtuve nivel 3, quise entrar y me dijo que estaba bloqueada. Por favor espero respuesta gracias”

“Quiero saber si me corresponde la tarjeta alimentar y a donde debo buscarla.”

Profesi3n / Ocupaci3n: Coys

“Quiero ingresar para vacunarme y me figura BLOQUEADO.no recuerdo contraseÃ±a”

“C3mo cerrar mi cdi??”

“Buenas tardes, necesito para un trÃ¡mite de la Inspecci3n General de Justicia obtener la constancia de CDI de CONTROLADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES S.A. de C.V. “

“Que serÃ¡ cdi”

5. Consultas ¿o servicios informativos hu3rfanos?

Este fen3meno incipiente de consultas hu3rfanas lleva mucho tiempo al personal leerlas y darles la respuesta/orientaci3n correcta, por ello se tendrÃ¡n que seguir trabajando algunas variables como ¿qu3 sucede con la capacitaci3n sobre estos aspectos en la medicaci3n de la informaci3n en bibliotecas y que la formaci3n convencional no cubre ante estos casos especÃ­ficos? y ¿c3mo se pueden establecer mÃ¡s y mejores servicios desde la funci3n social y desde una perspectivas de bibliotecas multiculturales como las ya establecidas?

Si hay algo que qued3 clara es que la misi3n social del CDI siempre estuvo presente ...pero son ¿consultas hu3rfanas? O ¿servicios informativos hu3rfanos?, lo que sÃ­ estÃ¡ claro es que el CDI ha orientado de la mejor manera dichas consultas en las medidas de todas sus posibilidades.

6. Interrogantes

Ante este panorama sería importante recordar/resaltar algunos fundamentos de que establecen algunos autores, como Díaz-Jatuf (2013: 3-4) en relación a la función social de la biblioteca y sus profesionales, como:

“Establecer, en primera instancia, que no se puede llevar a cabo ninguna actividad profesional, sin concebirla dentro del marco de los Derechos Humanos; involucrándose y comprometiéndose con los sistemas sociales y políticos que favorezcan la difusión y el Derecho a la Información, como parte del Derecho Humano...Recordar que nuestra disciplina [Bibliotecología] se encuadrada dentro de las Ciencias Sociales, con una única misión: la social y que la actividad bibliotecaria surgió a causa de esa necesidad social...Concientizar a los gobernantes y a la comunidad de la verdadera misión de la biblioteca, para poder trabajar en sentido real con la comunidad a la que sirve...Recuperar la memoria, a través de las bibliotecas, archivos y museos, de los que nos antecedieron, cómo parte de la historia de la argentina y local...Favorecer a una comunidad inclusiva, sin distinción de sexo, raza, ideología o religión...Promover la paz, dentro de los proyectos cooperativos”

Y en segunda instancia Parada (2021: 5) *“la necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos con el objetivo de supervivir, la adecuación de un equilibrio entre lo remoto y presencial, la profesionalización de la vida doméstica, la encrucijada de estas instituciones para reconvertirse en lugares de enseñanza, las nuevas alianzas de bibliotecas con fines pedagógicos, la importancia de reconfigurar la identidad gremial de sus profesionales, entre otros temas. Así, dentro de este contexto, la pospandemia constituye un desafío para afianzar el crecimiento de las bibliotecas y para promover nuevos derechos de ciudadanía.”*

Este tipo de consultas, hay que seguir las estudiando y ver como se puede ayudar de la mejor manera posible a esa ciudadanía ávida de información en épocas muy duras. Valorizar lo social enunciado por Calange (1996) en toda biblioteca y por cualquier medio: recibir, orientar, informar...siempre, como función social de toda biblioteca...como misión del CDI.

Referencias bibliográficas

Appella, Viviana. (2016, jul. 13). **Accesibilidad áulica en Bibliotecología para la maternidad**. En XII Jornadas de Material Didáctico y Experiencias Innovadoras en Educación Superior, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. <http://eprints.rclis.org/29654/1/IFTS%20Accesibilidad.pdf>

Appella, Viviana. (2016, abr. 19-21). **Resiliencia y Bibliotecología Social: abordaje transversal de la información para la enseñanza**. En 48° Reunión Nacional de Bibliotecarios. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. <http://eprints.rclis.org/29210/1/CALIBISO%20Resiliencia%20VMA.pdf>

Calenge, Bertrand. (1996). *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Electre-Éd. du Cercle de la Librairie.

Decreto 297/2020, de 19 de marzo, aislamiento social preventivo y obligatorio. (2020). Boletín Oficial, sec. I, de 20 de marzo de 2020, <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

Díaz-Jatuf, Julio y Appella, Viviana. (2021). Usuarios en comunidades vulnerables. Bibliotecología social y experiencia universitaria docente argentina. En A. Sousa da Silva y F. Frasson Martendal (Org.). *A perspectiva social nos estudos de usuários em arquivos, bibliotecas e museus. Teoria e prática* (p. 137-154). Florianópolis, SC: Rocha https://3b2d7e5d-8b9a-4847-aa3e-40931d588fb7.filesusr.com/ugd/c3c80a_8237edeca06f4f53b92c0c8e0fe5005f.pdf

Díaz-Jatuf, Julio. (2013, sep. 27). *La necesaria proyección social de la Bibliotecología en Argentina*. En Conferencia Feria del Libro “Leer y escribir nos identifica como pueblo. Baradero, Buenos Aires, Argentina <http://eprints.rclis.org/21061/1/Baradero.pdf>

Freire, Paulo. (2013). *Por una pedagogía de la pregunta: crítica a una educación basada en respuestas a preguntas inexistentes*. (1° ed.). Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Giroux, Henry. (1990). *Los profesores como intelectuales transformativos*. Paidós: Barcelona.

Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. (1993). **Centro de Documentación e Información. Antecedentes y objetivos de su creación**. Buenos Aires: Ministerio, 1993. <http://cdi.mecon.gob.ar/wp-content/uploads/2013/05/ah1077.pdf>

"El ocuparse en coleccionar, ordenar y catalogar los libros, no es un comportamiento meramente individual, sino que es un puesto, un topos o lugar social, independiente de los individuos, sostenido, reclamado y decidido por la sociedad como tal y no meramente por la vocación ocasional de este o el otro hombre. Por eso ahora encontramos el cuidado de los libros constituido impersonalmente como carrera o profesión y, por eso, al mirar en derredor, lo vemos tan clara y sólidamente definido como un monumento público. Las carreras o profesiones son tipos de quehacer humano que, por lo visto, la sociedad necesita. Y uno de estos es desde hace un par de siglos el bibliotecario. Toda colectividad de Occidente ha menester hoy de un cierto número de médicos, de magistrados, de militares... y de bibliotecarios."

José ORTEGA Y GASSET

-EL LIBRO DE LAS MISIONES. Misión del Bibliotecario. Ed. Espasa-Calpe Argentina. Buenos Aires, 1940
pág. 21.-